

Správa o spotrebiteľských trendoch za rok 2022 – súhrn a mapa trendov

Pokyny na zaobchádzanie s dokumentmi s bezpečnostnými označeniami:

https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other_documents/summary_eiopa_information.pdf



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

ZHRNUTIE

V posledných rokoch sa väčší dôraz kladie na zabezpečenie toho, aby finančný sektor prispieval k zlepšeniu finančného zdravia spotrebiteľov. Vzhľadom na súčasné rušivé prvky (t. j. pandémiu ochorenia COVID-19, zvýšenie frekvencie výskytu prírodných katastrof, ruskú inváziu na Ukrajinu a krízu v súvislosti so životnými nákladmi) sa to stáva čoraz dôležitejšou prioritou. Hoci väčšina príslušných vnútroštátnych orgánov zdôraznila, že nové regulačné požiadavky spojené s iniciatívami zavedenými sektorom poisťovníctva a dôchodkového zabezpečenia viedli k zlepšeniu finančného zdravia, obavy narastajú.

Od júna 2022 stagnuje využívanie poisťných a dôchodkových produktov na nízkej úrovni. Podľa prieskumu Eurobarometra, ktorý uskutočnil EIOPA, viac ako tretina európskych spotrebiteľov nevlastní žiadne sporiace produkty vrátane investičných produktov založených na poistení (IBIP) a dôchodkov. Z dôvodu obmedzeného prístupu k sporiacim produktom a značných rozdielov v dôchodkoch viac ako 50 % európskych spotrebiteľov nemá istotu, že by mali dostatok peňazí na to, aby mohli počas celého dôchodku pohodlne žiť. Percentuálny podiel spotrebiteľov, ktorí nevlastnia poisťný produkt, je podstatne nižší (8 %), pričom však 58 % má zákonné poistenie motorového vozidla, ktoré je povinné vo všetkých členských štátoch, a 63 % poistenie domácnosti, zatiaľ čo prístup k ostatným produktom stagnuje na nízkej úrovni.

Súčasné rušivé prvky priamo ovplyvňujú finančné zdravie spotrebiteľov a MSP¹, pričom makroekonomické prostredie má negatívny vplyv na obe oblasti, zatiaľ čo digitalizácia ponúka určité príležitosti. Súčasné makroekonomické trendy majú vplyv na spotrebiteľov, najmä na zraniteľné skupiny. Spotrebiteľia môžu oddialiť nákup potrebného poisťného krytia, mať ťažkosti s úhradou pravidelných platieb poisťného alebo sa rozhodnúť dočasne zastaviť svoje príspevky do dobrovoľných dôchodkových systémov. Cenová dostupnosť a rozpočtové obmedzenia sú v skutočnosti hlavným dôvodom, prečo 19 % európskych spotrebiteľov nekupuje alebo neobnovuje poistenie. Rastúca inflácia má vplyv aj na reálnu návratnosť pre spotrebiteľov, čím sa znižuje budúci disponibilný príjem. Na druhej strane by pokračujúca digitalizácia sektora poisťovníctva a dôchodkového zabezpečenia mohla viesť k rozšírenému prístupu k poisťným a dôchodkovým produktom a službám, k lacnejšiemu poskytovaniu a k zlepšeniu cien. A to aj napriek tomu, že je potrebné dôkladne monitorovať kybernetické riziká a možné diskriminačné cenové praktiky.

Na posilnenie finančného zdravia spotrebiteľov a spoločnosti je takisto dôležité zabezpečiť, aby boli tvrdenia o udržateľnosti podložené, čím by sa zabránilo strate dôvery a širším spoločenským dôsledkom. Záujem spotrebiteľov o IBIP a dôchodkové produkty súvisiace s udržateľnosťou vzrástol. S cieľom uspokojiť tento nárast dopytu poskytovatelia poistenia a dôchodkového zabezpečenia

¹ Malé a stredné podniky

prispôsobili svoje ponuky. Hoci situácia, keď 25 % spotrebiteľov v EÚ uviedlo, že počuli o udržateľných alebo „zelených“ poistných produktoch, predstavuje vítaný vývoj, sporné situácie vznikajú vtedy, keď sú tvrdenia poskytovateľov súvisiace s udržateľnosťou zavádzajúce alebo nepodložené. V niektorých členských štátoch boli zistené dôkazy o environmentálne klamlivých vyhláseniach a 58 % príslušných vnútroštátnych orgánov plánuje vykonávať činnosti dohľadu s cieľom bojovať proti takýmto vyhláseniam.

Primerané a na spotrebiteľa zamerané procesy navrhovania a distribúcie produktov môžu významne prispieť k finančnému zdraviu spotrebiteľov, najmä vzhľadom na to, že hrubé predpísané poistné v životnom poistení sa naďalej zvyšovalo (medziročný rast v EHP v roku 2021 o 14 %). Príslušné vnútroštátne orgány zaznamenali pozitívny vývoj v oblasti navrhovania produktov, ich distribúcie a procesu ich monitorovania a preskúmania. Pretrvávajú však prípady zlého návrhu produktov a obavy v súvislosti s niektorými jednotkovými produktmi, ktoré ponúkajú nízku hodnotu za vynaložené peniaze. Okrem toho sa príslušné vnútroštátne orgány naďalej zameriavajú na riziká súvisiace s nedostatočným alebo neprimeraným poradenstvom a konfliktmi záujmov, pričom 12 z nich uviedlo, že nekalý predaj produktov viazaných na podielové listy predstavuje na ich trhu významné riziko.

Nárast systémových udalostí² viedol k zvýšeniu nepoistiteľných rizík a/alebo rizík, ktoré možno poistiť len za vysoké ceny, čo má vplyv na finančné zdravie spotrebiteľov a MSP. Nejasnosť obchodných podmienok vedie k ďalšej ujme spotrebiteľov, keď nastanú systémové udalosti. Dostatočné a primerané poistné krytie umožňuje spotrebiteľom a MSP získať kompenzáciu v prípade, že dôjde k nečakaným udalostiam. Existujú však významné nedostatky v ochrane. Napríklad v prípade udalosti v súvislosti s prírodnou katastrofou je krytá len polovica spotrebiteľov a MSP a 69 % MSP nemá krytie kybernetických rizík. Nejasnosť podmienok, najmä pokiaľ ide o vylúčenia, je naďalej problémom a spôsobuje ďalšiu ujmu spotrebiteľov a MSP, keď nastanú systémové udalosti.

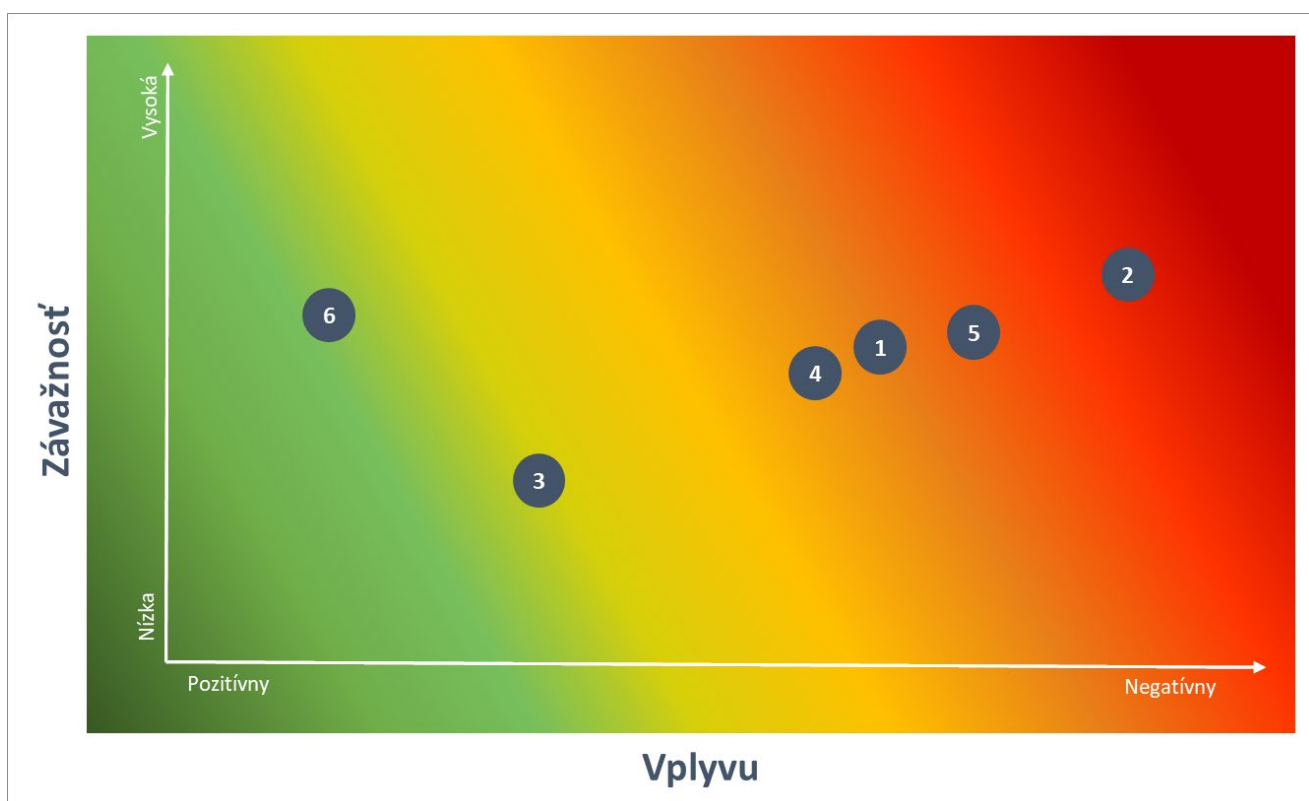
Celkovo možno konštatovať, že hoci sa európske dôchodkové trhy veľmi líšia, rozdiely v dôchodkovom sporení sú hlavnými trendmi vo väčšine členských štátov. Celkové odhadované pokrytie prostredníctvom registrovaných inštitúcií zamestnaneckého dôchodkového poistenia (IZDZ) v Európe bolo v roku 2021 na úrovni 13,9 %, čo je nárast o 1,1 % v porovnaní s predchádzajúcim rokom. Neustálym posunom na príspevkovo definované systémy sa mení prostredie zamestnaneckého dôchodkového zabezpečenia s potenciálnymi prínosmi (napr. vyššími úrovňami príjmu) aj potenciálnymi rizikami (napr. presunom rizík na členov). Pretrvávajúce rozdiely v mechanizmoch a regulačnom zaobchádzaní majú okrem toho vplyv na rozvoj sektora dôchodkového zabezpečenia medzi jednotlivými členmi a ovplyvňujú jeho význam ako zdroja

² [Vyhlásenie o dohľade v súvislosti s vylúčením poistných produktov súvisiacich s rizikami vyplývajúcimi zo systémových udalostí | Eúopa \(europa.eu\)](#)

budúcich dôchodkových príjmov. Dôchodky majú rôzne formy a sú ovplyvnené širokou škálou faktorov. Preto neexistuje univerzálny prístup k riešeniu týchto výziev.

Digitalizácia a technológie postupne transformujú hodnotový reťazec dôchodkového zabezpečenia, znižujú náklady a zlepšujú zapojenie členov a poberateľov dôchodkov, čo vedie k zlepšeniu finančného zdravia. Na dôchodkových trhoch EÚ boli hlásené viaceré digitálne iniciatívy, pričom pandémia pôsobila ako katalyzátor ďalšej digitalizácie rôznych procesov súvisiacich s dôchodkami, keďže členovia chcú čoraz viac komunikovať online. Väčšia digitalizácia by navyše mohla viesť k tomu, že mladšie generácie sa začnú zaujímať o svoj dôchodok a nevnímali ho ako vzdialenú udalosť, čím by sa zabezpečilo, že budú viac šetriť na svoj dôchodok. Stále však existuje riziko, že z čoraz digitalizovanejších procesov budú vylúčení menej technologicky vyspelí členovia. Existujú aj sporné otázky v oblasti ochrany údajov a súkromia.

MAPA TRENDOV NA ZÁKLADE KLÚČOVÝCH ZISTENÍ ZO SPRÁVY O SPOTREBITEĽSKÝCH TRENDOCH ZA ROK 2022



OS VPLYV

Pozitívny vplyv: zistenie má pozitívny vplyv na spotrebiteľov.

Mierny vplyv: zistenie sa má monitorovať, pretože by mohlo viesť k pozitívnemu alebo negatívnemu vplyvu na spotrebiteľov.

Negatívny vplyv: zistenie má negatívny vplyv na spotrebiteľov, ktorí môžu byť vystavení veľkej ujme.

OS ZÁVAŽNOSŤ

Nízka závažnosť: zistenie má vplyv na relatívne nízky počet spotrebiteľov.

Stredne veľká závažnosť: zistenie má vplyv na značný počet spotrebiteľov.

Vysoká závažnosť: zistenie má vplyv na vysoký počet spotrebiteľov.

VÝHLAD

Stúpajúci trend v oblasti výhľadu: zistenie bolo pozorované už v minulosti, ale jeho výskyt/dôkazy pribudli.

Stabilný trend v oblasti výhľadu: zistenie bolo pozorované v minulosti a situácia sa nezmenila.

Klesajúci trend v oblasti výhľadu: hoci výskyt/dôkazy tohto zistenia ubúdajú, stále ide o hlavný trend/zistenie.

Mapa trendov, v ktorej sa zohľadňujú údaje zozbierané na účely správy a príslušné posúdenie orgánmi dohľadu, predstavuje skutočné zistenia, ktoré boli identifikované na európskej úrovni, pričom nemusí ísť o konkrétny presný odraz rizík v členských štátoch.

1. MAKROEKONOMICKÉ PROSTREDIE OVPLYVŇUJÚCE FINANČNÉ ZDRAVIE SPOTREBITEĽOV

- a. Rastúca inflácia a stúpajúce životné náklady má priamy vplyv na finančné zdravie spotrebiteľov, pretože znižuje ich disponibilný príjem, čo môže viesť spotrebiteľov k prijímaniu finančných rozhodnutí, ktoré majú vplyv na ich všeobecnejšie finančné zdravie.
- b. Určité kategórie spotrebiteľov vrátane zraniteľných skupín by sa mohli stretnúť s ťažkosťami s úhradou pravidelných platieb za bežné poisťné produkty alebo by sa mohli rozhodnúť dočasne zastaviť svoje príspevky do dobrovoľných dôchodkových systémov.
- c. Spotrebiteľia by sa tiež mohli rozhodnúť odložiť nákup poisťného produktu, ktorý môžu potrebovať, čím sa stanú zraniteľnejší a náchylnejší na súčasné a budúce nečakané udalosti.
- d. Pokiaľ ide o životné poisťenie, spotrebiteľia by sa tiež mohli rozhodnúť vypovedať svoju poisťnú zmluvu skôr, aby mali väčší príjem na pokrytie každodenných výdavkov a riešenie finančných potrieb, čo by viedlo k možným negatívnym dôsledkom, napríklad vypovedanie pri poklese na trhu alebo uložení sankcií za predčasné odstúpenie, čím by sa znížila hodnota vyplatenej sumy.

Výhľad: stúpajúci trend, keďže tento trend nadväzuje na súčasné makroekonomické trendy vrátane vysokého nárastu inflácie.

2. PRETRVÁVAJÚCE PROBLÉMY NA TRHOCH S IBIP ZNÁSOBENÉ SÚČASNÝMI MAKROEKONOMICKÝMI TRENDMI

- a. Aj naďalej sa vyskytujú zle navrhnuté produkty a obavy v súvislosti s niektorými produktmi viazanými na podielové listy, ktoré ponúkajú nízku hodnotu za vynaložené peniaze.

- b. V niektorých členských štátoch zostáva jedným z nahlasovaných problémov nekalý predaj IBIP z dôvodu konfliktu záujmov a vysokých provízií a spotrebiteľia sa domnievajú, že je ťažké získať nezaujaté poradenstvo.
- c. Tieto obavy ešte zhoršuje súčasný pokles trhu a inflačné prostredie, čiže zatiaľ čo náklady zostávajú stabilné (skutočné), výnosy môžu byť nízke/záporné, čo ovplyvňuje hodnotu, ktorú tieto produkty ponúkajú spotrebiteľom.

Výhľad: stúpajúci trend, zatiaľ čo problémy súvisiace s IBIP sú hlásené už niekoľko rokov, premenlivá situácia na trhu a inflácia majú vplyv na reálnu návratnosť produktu, hoci náklady zostávajú stabilné.

3. ZVÝŠENIE ZÁUJMU SPOTREBITEĽOV O IBIP A PRODUKTY DÔCHODKOVÉHO ZABEZPEČENIA S PRVKAMI SÚVISIACIMI S UDRŽATEĽNOSŤOU

- a. Záujem spotrebiteľov o investície súvisiace s udržateľnosťou neustále rastie. V snahe uspokojiť tento nárast dopytu poskytovatelia poistenia a dôchodkového zabezpečenia prispôbili svoju ponuku tak, že ponúkajú čoraz viac produktov s prvkami súvisiacimi s udržateľnosťou.
- b. Keďže udržateľné ponuky sa zvyšujú, zvyšuje sa aj komunikácia a marketing okolo nich. Problémy vznikajú vtedy, keď sú tieto tvrdenia buď zavádzajúce alebo nepodložené, čo vedie k vzniku environmentálne klamlivých vyhlásení.

Výhľad: stúpajúci trend, očakáva sa, že záujem o produkty s prvkami súvisiacimi s udržateľnosťou bude naďalej rásť.

4. NÁRAST ROZDIELOV V POISTNEJ OCHRANE

- a. Prírodné katastrofy, kybernetické útoky, pandémie a iné systémové udalosti sa v posledných rokoch vyskytujú čoraz častejšie. Primerané poistné krytie môže byť neoceniteľné, pretože umožňuje spotrebiteľom a MSP získať odškodnenie v prípade, že sa takéto udalosti vyskytnú. Keďže sa však tieto riziká stávajú čoraz častejšími, vyvstávajú otázky, či sú alebo nie sú poistiteľné.
- b. Spotrebiteľia a MSP v EÚ často nie sú krytí v prípade systémových udalostí, napríklad v roku 2019 bolo poistených len 35 % celkových strát spôsobených extrémnym počasím a udalosťami súvisiacimi s klímou v celej Európe, pričom takéto rozdiely sa môžu zväčšiť.
- c. Podľa celoeurópskeho prieskumu Eurobarometra sa značný počet spotrebiteľov a MSP domnieva, že nemusia byť schopné zvládnuť rôzne nečakané situácie.

Výhľad: Stúpajúci trend, hoci rozdiely v poisťnej ochrane boli problémom aj v posledných rokoch, nedávne udalosti ich ešte zvýraznili.

5. NEJASNOSTI V PODMIENKACH POISŤNÝCH ZMLÚV, NAJMÄ VO VZŤAHU K VYLÚČENIAM

- a. Nejasnosť podmienok, najmä pokiaľ ide o vylúčenia, je naďalej problémom a spôsobuje ďalšiu ujmu spotrebiteľom, keď sa vyskytnú systémové udalosti, čo vyvoláva otázky a pochybnosti o rozsahu pokrytia.
- b. Sťažnosti prijaté príslušnými vnútroštátnymi orgánmi sa z veľkej časti týkajú nejasnej alebo zložitej dokumentácie, najmä pokiaľ ide o obchodné podmienky, v dôsledku ktorých je pokrytie a vylúčenia pre spotrebiteľov nejasné. Príslušné vnútroštátne orgány takisto zaznamenali nedostatky vo finančnej gramotnosti, ktoré spotrebiteľom bránia pri porozumení poisťným zmluvám alebo existencie takýchto poisťných zmlúv.

Výhľad: stabilný trend, tieto problémy boli zistené už v uplynulých rokoch.

6. DIGITALIZÁCIA A TECHNOLOGIE

- a. Príslušné vnútroštátne orgány oznámili viaceré digitálne iniciatívy na poisťných a dôchodkových trhoch EÚ, pričom pandémia slúžila ako katalyzátor ďalšej digitalizácie rôznych procesov v oblasti poistenia a dôchodkového zabezpečenia.
- b. Väčšia digitalizácia sektora dôchodkového zabezpečenia by mohla viesť k tomu, že mladšie generácie by sa zaujímali o svoj dôchodok, a nevníмали ho ako vzdialenú udalosť, čím by sa zabezpečilo, že budú viac šetriť na svoj dôchodok.
- c. Väčšia digitalizácia takisto umožňuje zlepšiť procesy (napr. vybavovanie poisťných udalostí) a znížiť náklady v sektore poisťovníctva, ako aj riziká, ktoré mohli byť predtým nepoistiteľné.
- d. Stále však vznikajú určité riziká, ako napríklad vylúčenie menej technologicky náročných členov z čoraz digitalizovanejších procesov, obavy týkajúce sa ochrany údajov a súkromia a možné diskriminačné postupy upisovania.

Vyhliadky: stúpajúci trend, očakáva sa, že sa bude ďalej zvyšovať digitalizácia poisťovníctva a procesu súvisiaceho s dôchodkovým zabezpečením.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel.: + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

<https://www.eiopa.europa.eu>